

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru menyangkut sistem pelayanan *customer service* penulis dapat menarik kesimpulan dan saran-saran PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebagai berikut:

1. PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebagai penggerak perekonomian daerah dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah, menyediakan produk-produk dan jasa perbankan yang bervariasi untuk menjaring calon nasabah. Produk PT. BPR Unisritama Pekanbaru mampu bersaing dengan produk bank lain, terutama produk penghimpunan dana seperti tabungan terdapat beberapa produk tabungan yang memberikan manfaat, fasilitas dan kemudahan-kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabahnya, antara lain Tabungan Sejahtera, Tabungan KU, Tabungan Titipan (Arisan), Tabungan Umroh, dan Tabungan Qurban, deposito dan produk penyaluran dana dalam bentuk kredit untuk meningkatkan usaha kecil di pedesaan dan di wilayah kerja BPR serta kesejahteraan para dosen dan karyawan Universitas Islam Riau, para guru yang berada dibawah naungan YLPI, pegawai sipil dan pegawai swasta.
2. Dalam proses pelayanan transaksi pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu: proses sebelum transaksi, proses selama transaksi, dan proses pasca transaksi. Serta penerapan fungsi dan tugas dilakukan *Costumer Service* Sebagai deskman yaitu memberi informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengenai produk- produk yang ada. Sebagai salesman customer service bertugas melakukan promosi atau *cross selling* beserta bonus yang ada. Sebagai komunikator yaitu *customer service* sebagai narasumber atau pemberi informasi yang bersangkutan dengan nasabah.

4.2 Saran

1. PT. BPR Unisritama Pekanbaru sebagai pionir Bank Pemerintah Daerah di Indonesia sebaiknya lebih aktif memperkenalkan produk-produknya ke masyarakat. Dalam memperkenalkan produk-produknya, maka diperlukan seorang *Customer Service* yang baik untuk menjelaskan dan melayani nasabah maupun calon nasabah baru dengan tetap menjaga citra positif PT. BPR Unisritama Pekanbaru tetap melakukan inovasi-inovasi baru terhadap produk-produknya yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Peran *costumer service* pada PT. BPR Unisritama Pekanbaru sangat penting, sehingga tugas *costumer service* tidak bisa digabungkan dengan tugas pada bidang lain. Sebaiknya PT. BPR Unisritama Pekanbaru harus lebih bijak dalam memberikan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan bidang pekerjaannya serta menambah sumber daya manusia yang handal agar sesuai dengan bidang pekerjaannya masing-masing.
3. Pihak bank perlu memberikan ketrampilan yang lebih bagi *customer service* dengan menerapkan sistem pelayanan yang baik. Selain memberikan pelayanan yang baik *costumer service* juga mampu menampung permasalahan-permasalahan yang dialami nasabah dan juga mampu menyelesaikan masalah tersebut, untuk menampung permasalahan yang ada



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebaiknya disediakan kotak saran agar keluhan nasabah bisa diselesaikan dengan baik oleh *costumer service* maupun pihak bank itu sendiri. *Costumer service* perlu dibekali pelatihan tambahan dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan pelatihan tersebut diharapkan bisa memberikan kepuasan pada nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta PT. BPR Unisritama Pekanbaru supaya lebih meningkatkan pelayanan prima untuk kepuasan nasabah.

